

Pratiques d'accompagnement aux enjeux du numérique en santé, dans le cadre de la médiation en santé

Contexte : L'utilisation des outils numériques ne cesse de s'accroître dans le domaine de la santé (Mon espace santé, accès et analyse de l'information en ligne, télémedecine, appropriation d'applications de prévention...).

La Fédération nationale d'éducation et de promotion de la santé (Fnes) - avec le soutien financier de Santé publique France - a réalisé une enquête visant à identifier les pratiques d'accompagnement des médiateur.trice.s en santé auprès les personnes vulnérables éloignées des systèmes de prévention et de soins sur ces enjeux du numérique en santé.

Porteur du projet : Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) de Tarbes

Champs d'action : Accès aux droits et aux soins, accompagnement physique individuel bienveillant, orientation et prévention

Territoire(s) d'intervention : Ville de Tarbes (65)

Public(s) accompagné(s) dans la médiation en santé : Toutes personnes en situation de précarité sociale, familiale et/ou financière dans la ville de Tarbes et de tout âge (étudiants Crous, bénéficiaires de dons alimentaires au Secours Populaire, public cœur de ville (115), travailleur.euse.s du sexe, personnes sous main de justice, personnes en habitat précaire ou sans abri...)

Contexte

La médiation en santé existe au sein de la structure depuis septembre 2020, suite à un appel à projet de l'ARS. Il y a une médiatrice en santé de formation éducatrice spécialisée.

La Covid-19 a mis à jour la situation réelle de la précarité en France et la difficulté d'accès aux droits et aux soins pour certain.

Le numérique semble être une des solutions pour accompagner au plus vite les personnes en grande difficulté mais le public accompagné reste éloigné de cette pratique.

Objectifs et publics

Les freins sont nombreux : isolement social, économique, barrière de la langue, illettrisme, niveau d'équipement faible, pas d'abonnement internet, peu d'intérêt pour le numérique, besoin de contact humain.

Les personnes ne reçoivent plus de courrier, tout est numérisé. Beaucoup de personnes ne renouvellent pas leurs droits car elles n'ont pas reçu le courrier « papier » et sont donc bloquées dans la réalisation des soins.

Les étudiant.e.s semblent à l'aise avec les réseaux sociaux, mais beaucoup ont des difficultés à joindre un document à un dossier, par exemple, pour bénéficier d'une aide de 150 euros pour des produits d'hygiène, le dossier incomplet reste donc en instance.

Démarche et modalités de mise en œuvre

Développement de partenariats

La médiatrice en santé tient des permanences dans les lieux de structures partenaires (le Crous, le Secours populaire, les quartiers prioritaires de la politique de la ville de Tarbes...). Cela facilite l'aide dans les démarches administratives (compte Ameli, « mon espace santé », Doctolib, Maiia...), avec un accès matériel à des appareils informatiques et à Internet. En effet, toutes les personnes ne se déplacent pas à la CPAM et beaucoup encore ne bénéficient pas de cette offre ; elles sont complètement isolées et ne savent plus où elles en sont car elles ne reçoivent plus de courrier et ont perdu leurs codes d'accès.

La Médiatrice en Santé travaille également en lien avec des médiatrices numériques appartenant à Maison France Services.

Elle collabore en outre avec des associations locales agissant dans le champ du numérique en lien avec la professeure de FLE (Français Langue Etrangère) pour des outils pédagogiques.

Résultats et impacts sur la santé

Les résultats restent insuffisants, le numérique n'est un levier que pour une petite partie de la population qui gagne ainsi une autonomie. L'accompagnement physique individuel reste essentiel.

Clés de réussite et limites

Grâce au partenariat avec la professeure de FLE (Français Langue Etrangère) et les médiatrices numériques ; les permanences diverses et variées dans les locaux « connus » de ces publics ; le bouche-à-oreille, certaines situations commencent à évoluer. Toutefois, la population vieillissante reste plus difficile à sensibiliser.



Pour en savoir plus :

Marion Arette, Médiatrice en santé, marion.arette@assurance-maladie.fr
CPAM de Tarbes, 8 place au Bois, 65 000 Tarbes